

Rapport d'activités 2017

destination
SHERBROOKE.com





À propos...

Destination Sherbrooke est l'organisme paramunicipal qui contribue à faire rayonner Sherbrooke par la mise en valeur et le développement d'attraits touristiques. À la fois interlocuteur privilégié en matière de développement touristique, gestionnaire de sites touristiques et agent de promotion de la ville sur différents marchés, l'organisation se distingue par sa mission unique.

C'est grâce à une présence forte et constante que Destination Sherbrooke poursuit sa **mission de développement économique**. Et en exerçant continuellement un rôle de leader dans l'industrie touristique en région, l'organisation reste innovante, tout en occupant une place de choix dans le développement de projets mobilisateurs.

Destination Sherbrooke participe au développement de Sherbrooke comme destination touristique, assure le leadership sur le plan de l'accueil et de la promotion des attraits et joue le rôle d'agent rassembleur auprès des membres et partenaires, notamment les attractions, les établissements d'hébergement et de restauration, de même que les fêtes et les festivals.

Merci...

aux partenaires de l'industrie touristique sherbrookoise, à toute l'équipe pour son implication exceptionnelle au quotidien, de même qu'au conseil d'administration et aux comités pour leur contribution.

Ensemble, vous contribuez à faire de Sherbrooke une ville qui rayonne ici et ailleurs.

Table des matières

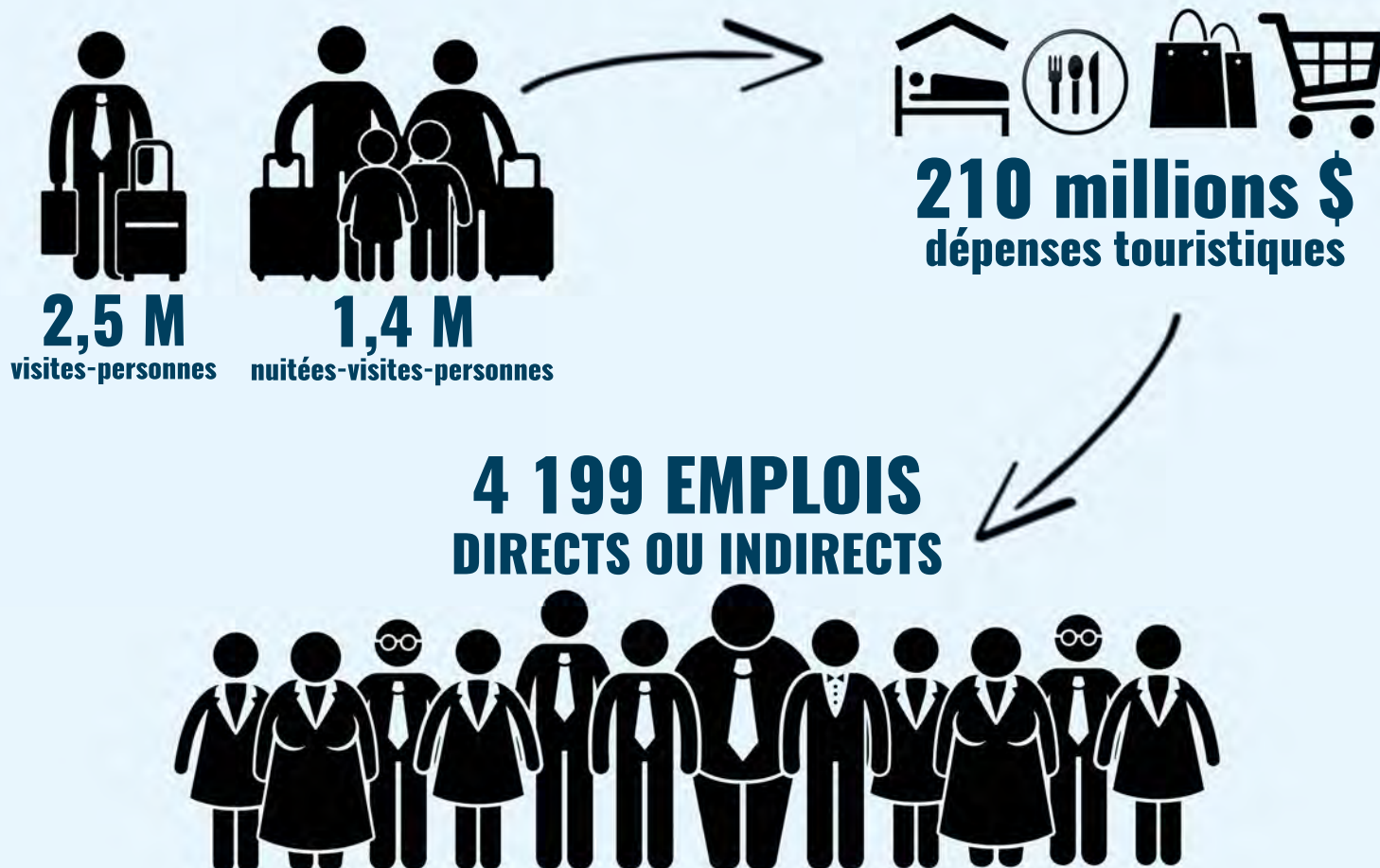
Portrait global du tourisme à Sherbrooke	4-5
Murales Sherbrooke	6-7
Expérience client	8-9
Congrès et événements	10-11
Promotion, web et marketing	12-13
Fonds de développement récréotouristique	14
Innovation et développement	15
Centre de foires de Sherbrooke	16
Sites gérés	17
Initiatives	18

IMPORTANCE DU TOURISME



« Faits en bref sur l'industrie du voyage et du tourisme », L'importance économique de l'industrie du voyage au Canada, TIAC-AITC et Destination Canada, 2017.

PORTRAIT DU TOURISME À SHERBROOKE



Statistiques préliminaires de 2016. Selon les données de Statistique Canada 2016 analysées par la firme Pragma Tourisme-Conseil sur les voyages au Canada des visiteurs âgés de 18 ans et plus ayant effectué un déplacement minimal d'au moins 40 km pour se rendre à Sherbrooke. Les statistiques 2017 seront disponibles au milieu de l'année 2018.

DESTINATION SHERBROOKE

Contribuer à la croissance économique de Sherbrooke
en étant une destination touristique incontournable

Tourisme d'agrément

Tourisme d'affaires et sportif

Expérience client

Bureau d'information touristique



« Le tourisme génère directement et indirectement une augmentation de l'activité économique dans les endroits visités, essentiellement en raison de la demande de biens et de services qui doivent être produits et fournis. »

- Organisation mondiale du tourisme

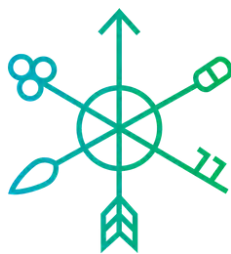




Les murales de Sherbrooke

En chiffres...

- **13 703 personnes** ont reçu de l'information en lien avec la visite des murales au Bureau d'information touristique.
- **56 %** des personnes qui sont passées au Bureau d'information touristique ont reçu des informations en lien avec les murales.



MURALIS

La Grande Expérience des murales

- Application inspirée de la réalité augmentée qui libère la vie dans les murales, développée par Space and Dream.
- Lancement : 10 août 2017.
- 11 murales animées.
- Prêt de iPad au Bureau d'information touristique.
- 5 432 téléchargements en 2017, majoritairement sur iPhone (83 %).



Murales

Sherbrooke

Développement de l'offre et animation

- **Agent mobile des murales**

Les agentes mobiles d'information sur le circuit des murales ont rencontré plus de 3 000 personnes.

- **Quiz des murales**

Un nouveau jeu-questionnaire ludique en ligne. Près de 1 400 utilisateurs.

- **Tour théâtralisé *Par le chemin des fresques***

Après quelques années d'absence, les productions Traces et Souvenances ont bonifié le tour *Par le chemin des fresques*. Au total, 502 personnes ont assisté à l'une des 16 représentations.

- **Chasse aux lutins (26 novembre 2017 au 9 janvier 2018)**

Plus de 500 personnes ont participé à la Chasse aux lutins. Nouveauté : mise en ligne du questionnaire.

- **Nouvelle murale : *On se fait du cinéma***
Inauguration d'une seizième murale.

- **Mise en marché :**

Développement d'une image de marque et d'un site web.

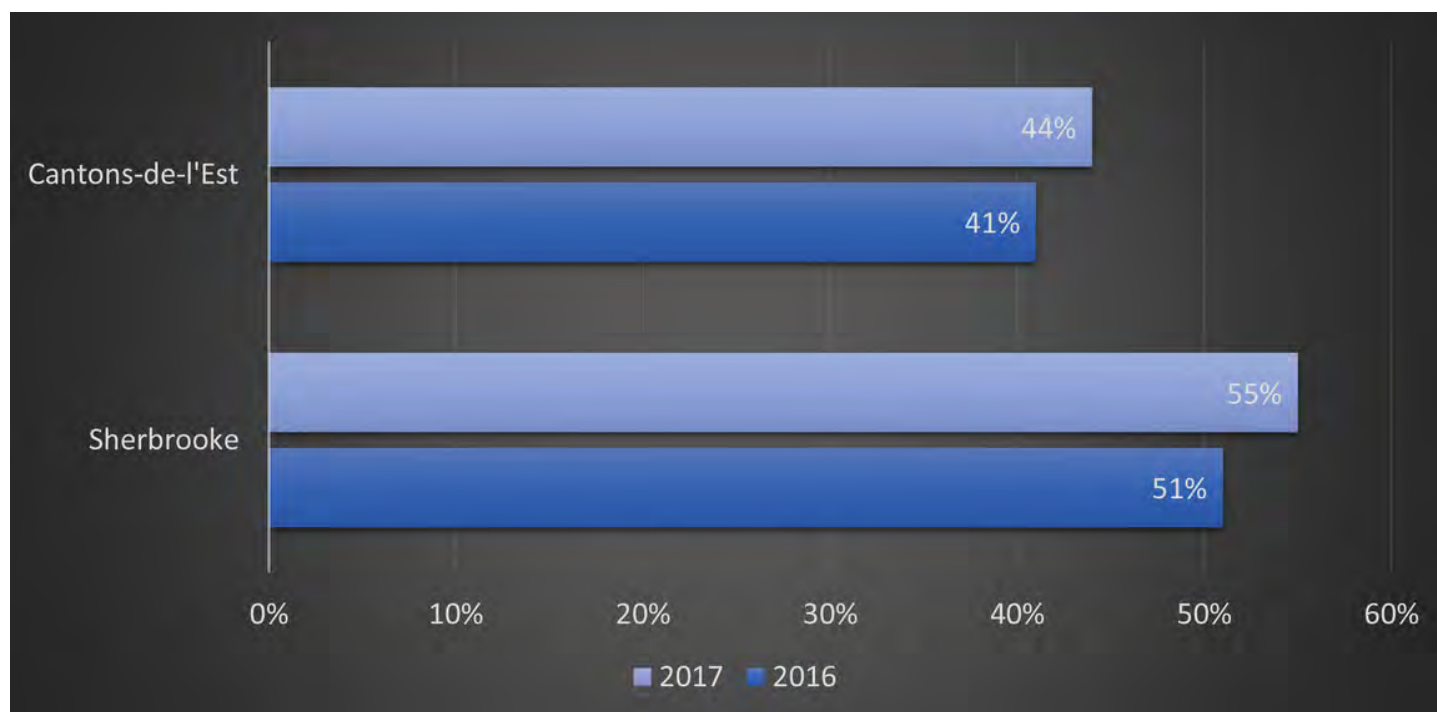
« Historique et artistique. Intégrées dans le décor urbain. Murales gigantesques, historiques, thématiques et arts visuels d'exception. Vaut le détour à Sherbrooke. »

- Guy Lacombe, TripAdvisor



Accueil et expérience client

Taux d'occupation



Source : Enquête sur la fréquentation des établissements d'hébergement du Québec, Institut de la statistique du Québec

Bureau d'information touristique (BIT)

L'achalandage

- Plus de 13 185 actes de renseignements.
- 24 712 personnes ont fréquenté le Bureau d'information touristique.
- Diminution de 8,9 % de l'achalandage par rapport à l'année 2016.

La provenance de la clientèle

Les visiteurs ont représenté 67 % de la clientèle du BIT, une diminution de 6 % par rapport à 2016.



Greeters

- 105 balades : Augmentation de 35 % du nombre de balades
- 393 personnes : Augmentation de 58 % du nombre de personnes

« Fabuleux... je ne connaissais pas votre organisation. Maintenant, c'est sûr que je vais faire appel à des Greeters lors de mes voyages, peut-être même m'inscrire comme Greeter dans ma région. Karine et Marcel ont partagé des petits bouts d'histoire de la ville, habitude des peintures sur les murs de la ville, histoire des industries textiles et hydroélectrique, retour aux civilisations premières via le nom des rivières et lieux dits, habitudes de vie locale, et les microbrasseries ! Belle rencontre. »

- Christophe Gremion, Suisse



Formation du personnel de première ligne

- 30 entreprises ont bénéficié de la formation pour un total de 21 heures avec une assistance globale de 610 personnes.

Patrouille à vélo

- 4 307 heures totales d'implication bénévole
- 2 945 heures de patrouille
- 2 918 interventions, dont 1 017 actes d'information touristique
- 21 sorties pour accompagnements de groupes cyclistes
- 795 personnes accompagnées par les patrouilleurs / 18 excursions à vélo



« Nous tenons à remercier chaleureusement votre équipe de patrouilleurs volontaires à vélo, lesquels sillonnent le réseau cyclable des Grandes-Forches durant la saison estivale. Pour avoir eu recours à vos services de dépannage deux fois au cours d'une même journée, nous avons été à même de constater votre professionnalisme, votre esprit d'équipe et votre altruisme. Les services que vous offrez sont essentiels et grandement appréciés. Grâce à votre dévouement, les pistes cyclables sont sécuritaires et les cyclistes peuvent y circuler en toute confiance ».

- Vanessa Arès, Nil Goyette, Gabriel Lapointe

Congrès et événements

Indice sectoriel

Marché	Nombre			Participants			Nuitées		
	2016	2017	Écart	2016	2017	Écart	2016	2017	Écart
Congrès	41	45	10 %	10 473	12 387	21 %	8 050	9 023	12 %
Sports	54	55	2 %	28 994	30 465	9 %	10 602	12 462	18 %
Autres événements**	14	17	21 %	16 268	15 856	-3 %	7 565	4 344	-42 %
Total	109	117	7 %	55 735	58 708	5 %	26 217	25 829	-1,5 %

**Autres que sportifs (culturels, rassemblements, etc.)

Données compilées à partir des événements générant 40 nuitées et plus



Fonds d'aide aux congrès et aux événements (FACE)

- **Année 2017**
6 engagements à verser le FACE confirmés pour un montant de 36 250 \$
- **Année 2018**
7 engagements à verser le FACE confirmés pour un montant de 38 750 \$
- **Année 2019**
5 engagements à verser le FACE confirmés pour un montant de 17 500 \$
- **Année 2020**
1 engagement à verser le FACE confirmé pour un montant de 3 750 \$

Congrès

- Congrès de l'Association d'éducation préscolaire du Québec :
700 participants et 285 nuitées.
- Congrès de la Fédération professionnelle des journalistes :
700 participants et 370 nuitées.
- Assemblée annuelle du Syndicat des métallos :
500 participants et 540 nuitées

Événements sportifs

- Championnats provinciaux de patinage artistique et synchronisé :
1 625 participants et 564 nuitées
- Championnats canadiens universitaires de natation :
324 participants et 1 003 nuitées
- Coupe Dodge féminine :
2 000 participantes et 943 nuitées
- Championnat du Québec Premiers Élans de Golf Canada :
120 participants et 118 nuitées
- Championnats canadiens de cyclo-cross :
450 participants et 168 nuitées

Autres événements

- Festival des harmonies et des orchestres du Québec :
6 020 participants et 1 773 nuitées
- Jeux de la communication :
300 participants et 303 nuitées
- Rassemblement des Témoins de Jéhovah :
2 500 participants et 858 nuitées
- Rassemblement de la Fédération motocycliste du Québec :
350 participants et 275 nuitées
- Animara Con :
800 participants et 65 nuitées

Colloque international sur une approche critique du numérique en éducation,

« Au nom de tout notre comité organisateur, nous vous remercions vivement pour le soutien important que vous avez apporté à l'organisation de notre colloque.

En espérant compter sur vous pour d'autres événements à venir, veuillez accepter mes sincères salutations. »

Jean Gabin Ntebutse, Ph.D.
Professeur agrégé au département de pédagogie
Université de Sherbrooke

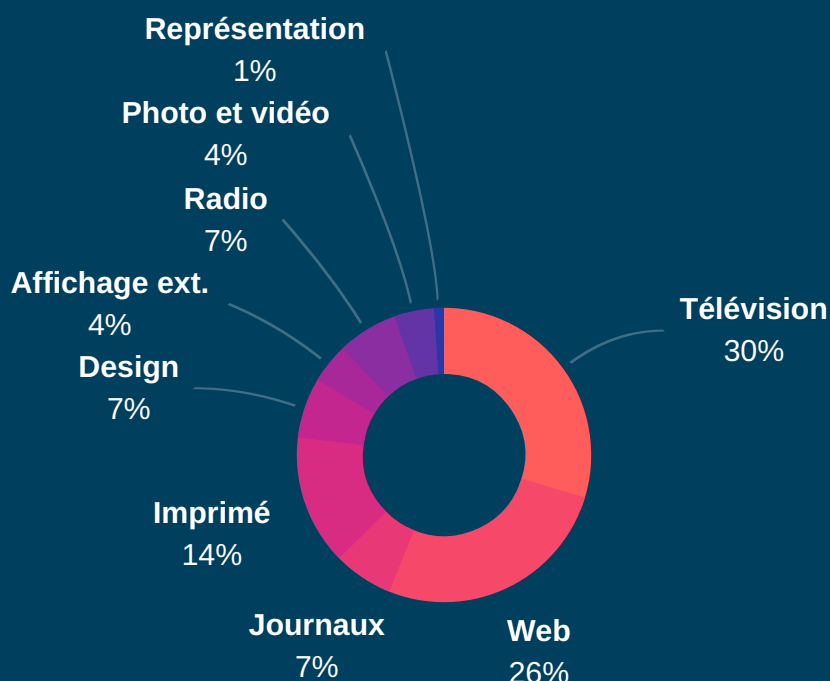
« Le soutien de Destination Sherbrooke n'a pas passé inaperçu par les participants et les spectateurs tout au long de la semaine des championnats. En conséquence, les joueurs, les entraîneurs et les partisans sont partis avec des souvenirs durables de nos clubs et de notre région qui était l'un des objectifs ultimes de notre comité! »

Dwayne Fowler
Président - Comité organisateur
Championnats provinciaux de curling junior 2017
Clubs de curling Lennoxville et Sherbrooke

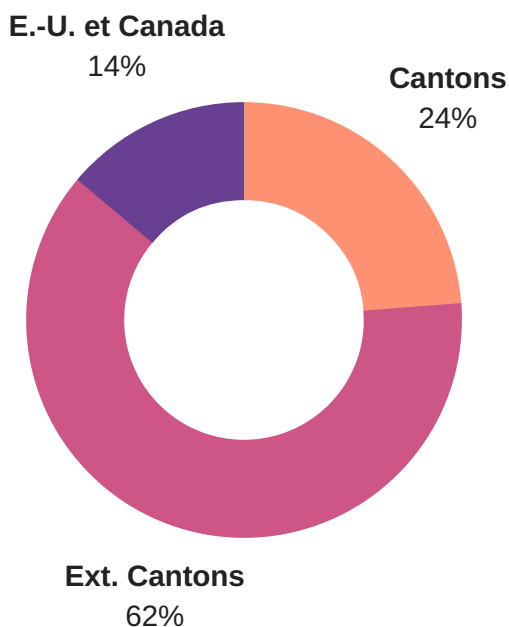


Promotion, web et marketing

Distribution des placements médias (par type de média)



Distribution des placements



Pour chaque dollar investi en placements promotionnels à l'extérieur des Cantons-de-l'Est par les demandeurs, le volet promotion du Fonds de développement récréotouristique (FDRT) peut verser 1 \$, jusqu'à concurrence de 10 000 \$. En 2017, le FDRT a versé 45 400 \$ à onze bénéficiaires afin d'augmenter la force de frappe de la destination en matière de promotion hors région.

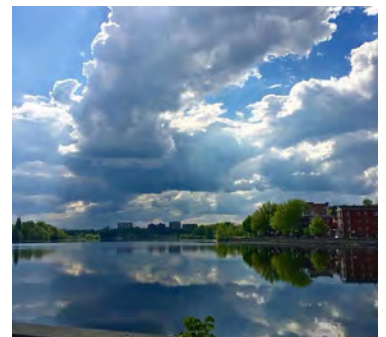
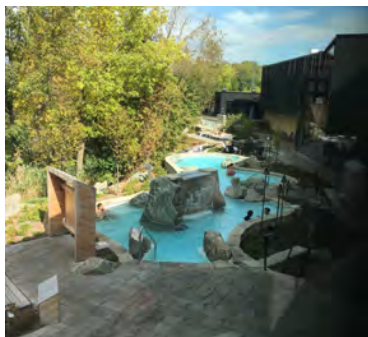
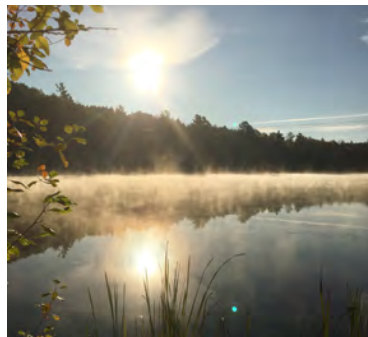


Web

- 340 000 visites.
- Plus de 1 million de pages vues dans le site web de Destination Sherbrooke.
- Augmentation de 10 % du nombre de sessions tous sites confondus (Destination Sherbrooke, marché de la Gare de Sherbrooke, Murales Sherbrooke et blogue).
- Augmentation de 40 % des visiteurs de Montréal (67 000 sessions).
- Augmentation de 22 % des visiteurs de Toronto (5 600 sessions).

Réseaux sociaux

- Augmentation de 20 % du nombre d'admirateurs dans Facebook.
- Augmentation de 28 % des admirateurs dans Instagram.
- Facebook : 63 % des abonnés proviennent de l'extérieur de Sherbrooke et 37 % proviennent de Sherbrooke.
- Plus de 200 publications.
- Publication d'au moins un billet de blogue par semaine.





Fonds de développement récréotouristique (FDRT)

En 2017, les événements ou attraits suivants se sont partagé 164 166 \$ injectés par le FDRT, dans les volets « Émergence » et « Performance touristique » en vue de bonifier l'offre récréotouristique de Sherbrooke :

- Bouffe ton Centro
- Chemin des Cantons
- Classique PIF Portes Mackie
- Demi-Marathon de Sherbrooke
- Festival du cinéma du monde de Sherbrooke
- Festival des traditions du monde de Sherbrooke
- Fête du lac des Nations
- Musée de la nature et des sciences de Sherbrooke
- Parcours photo Sherbrooke
- Rendez-vous d'Howard
- Sherblues & Folk
- Sherbrooke t'en bouche un coin
- Rivières de lumières
- Strom Spa de Sherbrooke

Refonte du programme de soutien financier pour 2018 : Réajustement du fonctionnement pour mieux répondre aux objectifs de stimuler et diversifier l'offre touristique de Sherbrooke. De fait, le FDRT est devenu le Fonds de performance et de promotion touristique (FPPT).

Lancé en 2012 grâce au partenariat financier de la Ville de Sherbrooke, le FDRT a pour objectif de stimuler les initiatives du milieu et de diversifier l'offre touristique de Sherbrooke en conformité avec la planification stratégique de Destination Sherbrooke.



Innovation et développement

Animation

- Lancement du corridor bleu de la rivière Saint-François.
- Mise en place des balades contées du domaine, en collaboration avec la Maison des arts de la parole.
- Poursuite des animations Histoires à ciel ouvert, en collaboration avec la Société d'histoire de Sherbrooke.
- Œuvre d'art éphémère de l'artiste Ultranan au parc Jacques-Cartier pour souligner la St-Valentin.
- Poursuite des études et de la recherche de financement pour la mise en place du spectacle au lac des Nations.



« Chaque vendredi soir d'été, au Domaine Howard, trois conteuses de la Maison des arts de la parole ont fait retrouver leur cœur d'enfant à un auditoire suspendu à leurs lèvres. [...] Une heure trente non seulement de détente, mais un bain de culture, grâce au magnifique art de la parole que ces conteuses ont si bien intégré. Une activité poursuivre dans ces lieux qui ont une âme! Merci Petronella et vos comparses! Merci Destination Sherbrooke. »

Angèle Berger
Courrier des lecteurs, La Tribune

Parcours photo Sherbrooke

- Conception et installation des structures pour accueillir les photos du projet Parcours photo.
- Collaboration à l'organisation de l'exposition automnale.

Mosaïcultures

- En partenariat avec la Division des parcs et espaces verts de la Ville de Sherbrooke, investissement de 200 000 \$ pour l'aménagement d'une serre atelier permettant la création de mosaïcultures en vue de l'implantation d'un circuit.

Parcours

- Présentation du nouveau concept architectural du Parcours : Sherbrooke en trois temps.



CENTRE DE FOIRES DE SHERBROOKE

Centre de foires de Sherbrooke

Bilan des activités

	2017	2016	2015	2014
Nombre d'activités réalisées	62	50	61	41
Jours d'activités (montage, événements, démontage)	252	161	209	132
Espace loué (pi²)	1 817 756 pi ²	1 492 248 pi ²	1 760 619 pi ²	1 530 044 pi ²
Revenu annuel	1 075 700 \$*	988 086 \$	1 118 188 \$	914 581 \$
Nombre de visiteurs	138 156	140 488	128 099	130 692
Groupe d'âge des visiteurs	85 % ont 25 ans et plus, dont 42 % dans la tranche de 25 à 44 ans**			
Provenance des visiteurs	14 % proviennent d'un rayon de plus de 40 km de Sherbrooke**			

* Prévisions 2017

** Selon un sondage réalisé en 2016-2017



Les sites gérés par Destination Sherbrooke

Marché de la Gare de Sherbrooke

26 activités ont eu lieu sur le site du marché de la Gare de Sherbrooke sur 40 semaines.

- Marché public : 24 semaines d'activités avec 27 producteurs et maraîchers.
- Zone des artisans : 29 semaine d'activités avec 28 artisans
- Noël au marché de la Gare de Sherbrooke : 4 weekends et plus de 15 000 visiteurs.



Théâtre extérieur de la place Nikitotek

Le spectacle *Cow-Boys, de Willie à Dolly* de Québec Issime en était à sa quatrième et dernière saison à la place Nikitotek. Le producteur a par ailleurs annoncé un retour en 2018 avec un tout nouveau spectacle exclusif à Sherbrooke : *Québec Issime chante Starmania*.

- Plus de 60 % des spectateurs provenaient de plus de 40 km de Sherbrooke.
- 9 visiteurs sur 10 sont venus à Sherbrooke en premier lieu pour voir le spectacle.
- Le taux de satisfaction envers le spectacle est toujours aussi élevé avec 9 spectateurs sur 10 qui affirment que le spectacle a dépassé leurs attentes.



Spectacles présentés par Animation centre-ville à la place Nikitotek :

- Ensemble à vent de Sherbrooke
- Orchestre du septième art
- UZEB
- Flip Fabrique
- Hommage à Pink Floyd

Spectateurs ayant assisté à un spectacle à la place Nikitotek :

13 315 spectateurs



Initiatives

Sherbrooke met la table, 4e édition

Pour la quatrième édition de la promotion gourmande Sherbrooke met la table, 21 restaurants ont participé :

- Augmentation de 41 % des sessions sur le site internet.
- 19 % des visites web en provenance de Montréal.
- Refonte complète du site internet.
- Projet pilote de *chat* en ligne pour faciliter la réservation.



Marché de groupes et tours opérateurs

Le délégué au marché de groupes propose aux tours opérateurs de découvrir Sherbrooke et sa région en groupe en allant directement à la rencontre des différents représentants :

- 8 activités de représentation
- Plus de 115 voyagistes qualifiés

Programme Qualité de l'expérience client

Mise en place d'un cheminement structuré et progressif de l'amélioration de l'expérience client pour répondre à ses exigences actuelles et futures en utilisant comme outil de mesure l'approche de client mystère :

- 8 établissements d'hébergement
- 2 campings
- 3 salles de spectacle
- 2 spas
- 8 attractions







destination
SHERBROOKE.com